## （二）售后服务方案

### 1. 售后期限

我公司提供终身免费质保，我公司是郑州本地企业，能够提供便捷的本地化服务提供 7*24 小时维修服务，在接到用户服务请求后，**自接到用户报修时起 30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决问题或者排除故障使其正常运行。**

除此之外，我公司提供的其他服务有

电话支持服务

用户在维护过程中，出现由于设备引起的技术故障，可通过服务热线向本公司提出服务要求。维护工程师组成电话支持小组，以最快时间响应用户的服务请求，协助与指导用户制定解决问题的方案。电话支持服务提供每周7天，每天24小时服务方式。

软件升级服务

本公司选派技术工程师提供同等功能条件下的软件升级服务，优化设备的软件结构。

在尽量不影响用户正常业务的前提下，软件升级时间、由本公司与用户共同确认。

巡检服务

试用水印

本公司安排工程师定期（每学期开学、放假、每两个月）现场巡检，消除影响设备正常运行的隐患，保养设备、减少设备故障发生率。

巡检服务包括设备软件检查、硬件检查和环境检查三项内容。

试用水印

2.服务内容

- **售前服务计划**

我方通过互联网商务网站及时向采购人提供各种采访书目信息。

1、我公司将为采购人提供符合采购人专业要求的书目订单，我方提供的采访信息是 EXCEL 和 MARC 数据形式。内容必须包括：书号、正副题名、丛书名、著者、出版社名称、版次、出版年、价格、装订形式、开本、内容提要、读者对象、适用范围等标准采访数据。

2、我公司收到采购人的订单后，会及时进行查重处理，避免采购方重复采购，我公司保证所供图书与采购方所报出的订购清单相符。

3、我公司能满足采购人现采的要求，我公司负责联系相关事宜，并派专人协同采购人员现场采购，收到订单一周内提供 MARC 数据，并严格按照采购人的订单采购图书

- **售中服务计划**

保证在最短时间内，以最优方案组织图书，并可以随时向贵校通报组织图书情况、发书情况等。

1、标段所有图书及图书的分类、编目、加工，入馆典藏，贵校不再支付编目加工费和运输费。

2、我公司在供给贵校的图书严格按照贵校的要求，为采购的图书加盖馆藏章、粘贴条形码、加贴书标、典藏上架并保证加工质量，

试用水印

一直达到贵校的要求为止。

3、我公司在给贵校供书时，拥有完善的验收图书流程，并且做到账目清晰、帐书相符、账账相符，准确无误后打印分类统计表、总括帐、清单后，再交付贵校进行登帐。若上述过程出现任何问题，由我公司再次确认后交付贵校。

4、到货率：贵校交予我单位的订单到书率达到 95%以上，我单位的到书率到年终统一进行统计。

5.在规定的供书时间内，我公司保证现采图书到货率达 100%（出版社停止印刷者除外），预定图书到货率 95%及以上。我公司保证一次性送货及时将图书送交指定地点，包装、运输和装卸费用由我公司承担。为提供的图书出示有加盖出版社公章的供书清单。在每批图书的包内放置清单，包括本批图书的起止号，以利于采购方验收。

6.我公司向贵校提供每批图书的供书清单，要求清单一式两份，一份交购书方，一份随书打包（每包图书必须与清单相符）。

7、图书配送承诺：在图书发运之前，与贵校及时沟通方便接收。免费将图书送至贵校指定位置并进行现场验收，按照贵校要求分类包装，每包图书提供图书清单，以便老师验收。

8、图书在实际交付之前发生毁损与灭失的，所有的风险由我公司承担；承运途中的货物发生毁损与灭失的，风险由我公司承担。

试用水印

● **质保期内服务承诺**

（1）我公司保证在规定的时间内保质保量完成项目。并提供上门服务、协助采购方进行验收、免费图书上架培训等免费的服务。

（2）保证所供图书终身质保，质保期内如果发现图书的质量、规格与合同不符，或者有漏页、缺页、破页、印刷字迹不清等情况（遭人为破坏因素除外），我公司承诺免费更换并负责来回运费。

（3）我公司保证对所供图书进行 ISBN 号的检测，确保所供图书是全新正版的，并完全符合招标文件规定的质量、规格要求。

（4）我公司承诺所供图书终身免费质保。

（5）我公司承诺及时处理客户提出的问题，包括免费提供电话咨询、维修及退换货等服务。质保期内自接到用户报修后，1 小时内响应并及时派出技术人员 4 小时内到达现场并解决问题

（6）我公司承诺提供免费技术服务、上门服务，售后跟踪服务，及时了解客户所需以便更好的为客户提供相关服务。公司派出技术人员到用户现场免费上架，货物送到采购方指定地点后，免费装卸、拆包、摆放、上架，并协助采购方进行验收。每批新书到货时要随书提供新书总清单和每包书清单，清单上详细注明包号、征订号、图书名称、版别、ISBN 号、定价、码洋、种数、册数以及总册数、总码洋等详细信息。验收合格后提供打印馆藏图书明细帐目，一式两份。明

试用水印

细帐内包括：登录号（或条码号）起止范围、索书号、正题名、单价、复本数、金额（即：单价同复本数相乘的得数）及图书总种数、总册数和总金额。

（7）我公司承诺提供每月至少两次客户回访服务，如有需要将提供免费上门服务，为采购人提供更加完善的服务。

（8）我公司保证按照采购方的加工要求进行加工，严格做到图书加盖馆藏章、粘贴条形码、加贴书标、典藏上架并保证加工质量。如出现标签粘贴不符合要求及标签写入信息内容错误，漏写等，我公司将尽快采取多种方式进行补救，产生的费用由我公司负责承担。

（9）我公司提供 7×24 小时服务，在接到采购方服务请求后，1 小时响应，4 小时内上门解决问题；质保期内提供免费上门服务，质保期外的收费按相关行业规则或由双方协商收取。

保证做到：

1. 随时主动向采购人征求图书订购信息与意见，及时主动反馈接受图书采购订单情况；

2. 售中服务做到：随时主动通报组织图书、运输图书和到书情况；

3. 售后服务做到：无条件及时处理有质量问题的图书。

4. 服务种类范围：我公司承诺提供所有服务计划中的服务项目。

5. 服务时间期限：我公司承诺服务计划中所有服务项目均无时间

试用水印

期限。

6.具体服务方式：我公司承诺使用以下方式向用户提供服务。

电话传真：国家法定节假日以外全天 24 小时开放。

邮件手机：24 小时对客户开放。

远程维护：只要用户已使用互联网，即可快速维护。

上门服务：当其他服务方式不能解决问题时，将派专人上门解决。

定期回访：公司承诺一个月一次电话回访。

维修单位名称：河南博兴文慧文化传播有限公司

地点：河南省郑州市郑东新区平安大道 201 号 3 号楼 18 层 1811-1812

负责人：王旭东　　18339293503

- **质保期外承诺**

**解决质量或操作问题的响应时间**

在合同质保期外，我公司仍提供 7×24×365 小时保持在线沟通服务，发现问题后，电话 10 分钟响应，2 小时内现场响应，4 小时内解决问题。

**问题的解决时间**

在合同质保期外，我公司将委派专业人员负责采购方的 7×24×365 小时保持在线沟通，发现问题后，电话 10 分钟响应，2 小时内现场响应，4 小时内解决问题。

**免费更换方案、期限**

试用水印

在合同质保期外，对装订错误、缺页、破损、印刷不清、附件缺失等图书由我公司负责更换和补齐。到馆图书与订单不符及不适合需方入藏的图书，我公司无条件退货。对招标方误订的图书尽量退货或为图书馆之间交换提供便利条件，确因书目信息识别困难而造成误订我公司无条件退货。

质保期外方案：

保修期满后，我公司一如既往地重视服务于我们的客户，**质保期外所有免费保修（只收取材料费）**，接到故障申报后， 30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决问题。

质保期满后，我公司仍提供维修服务，维修服务为有偿服务，是只收取成本费，按次收费，

**服务宗旨和服务目标**

提供无忧环境

公司将集中优质的技术资源，采取一套完整的管理工具，全力解决用户遇到的技术问题和故障。同时，以预防为主，负责制定相应的预防保养计划和措施，积极协助用户解决系统运行中的隐患，提升系统性能，减少系统停机时间，保障系统正常运行，提高系统运行效率。

确保系统长期、稳定、有效运行。

**技术支持服务范围**

试用水印

指派专人负责的客户代表工程师

安排系统运行及服务情况定期跟踪与访问

专业技术及项目发展咨询

协助用户建立系统管理计划

系统软件的增补及升级工作

提供系统扩充硬件及软件的安装、调试

现场硬件系统支持服务

热线电话支持服务

**服务响应时间**

公司设有专门的客户服务部，有责任工程师响应用户的服务请求。一旦接到用户的服务请求，责任工程师将立即开始提供服务。如具备远程服务条件，工程师可实施远程处理；如需现场服务，工程师将在合同规定的时间内尽快赶至用户现场，提供服务。

**技术支持服务**

本公司提供的技术支持服务包括电话支持、远程支持及现场支持三种服务，用于协助用户保障设备故障及时得到解决。

**硬件支持服务**

本公司在郑州市售后服务办事处设有此次项目产品备件库，现场设备一旦出现故障，首先用备品替换使用，再对故障设备进行维护；

试用水印

提供 7*24 小时维修服务，在接到用户服务请求后，质保期内自接到用户报修时起 30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决问题或者排除故障使其正常运行。

**电话支持服务**

用户在维护过程中，出现由于设备引起的技术故障，可通过服务热线向本公司提出服务要求。维护工程师组成电话支持小组，以最快时间响应用户的服务请求，协助与指导用户制定解决问题的方案。电话支持服务提供每周 7 天，每天 24 小时服务方式。　联系工程师：刘大伟）

**巡检服务**

本公司安排工程师定期（每学期开学、放假、每两个月）现场巡检，消除影响设备正常运行的隐患，保养设备，减少设备故障发生率。

巡检服务包括设备软件检查、硬件检查和环境检查三项内容。

**备件服务**

当用户因紧急用途需要备件时，本公司可以短期提供。具体事宜由用户与本公司协商。

试用水印

**3. 响应时间**

我公司是郑州本地企业，能够提供便捷的本地化服务提供7*24 小时维修服务，在接到用户服务请求后，**自接到用户报修时起 30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决问题或者排除故障使其正常运行。**

除此之外，我公司提供的其他服务有

电话支持服务

用户在维护过程中，出现由于设备引起的技术故障，可通过服务热线向本公司提出服务要求。维护工程师组成电话支持小组，以最快时间响应用户的服务请求，协助与指导用户制定解决问题的方案。电话支持服务提供每周7天，每天24小时服务方式。

软件升级服务

本公司选派技术工程师提供同等功能条件下的软件升级服务，优化设备的软件结构。

在尽量不影响用户正常业务的前提下，软件升级时间、由本公司与用户共同确认。

巡检服务

本公司安排工程师定期（每学期开学、放假、每两个月）现

试用水印

场巡检，消除影响设备正常运行的隐患，保养设备、减少设备故障发生率。

巡检服务包括设备软件检查、硬件检查和环境检查三项内容。

现场培训服务

本公司人员在完成现场支持服务或巡检服务后，实施现场培训服务。用户可以通过本公司进行现场专题培训，提升自己的维护水平。

备件服务

当用户因紧急用途需要备件时，本公司可以短期提供。具体事宜由用户与本公司协商。

我公司售后服务地点

| | |
|---|---|
| 详细通讯地址 | 河南省郑州市郑东新区平安大道201号3号楼18层1811-1812 |
| 姓名 | 王旭东 |
| 职务 | 项目负责人 |
| 联系方式 | 18339293503 |
| 邮政编码 | 450000 |
| 邮箱 | 18339293503@163.com |

试用水印

本次采购所有加工都在我公司中进行，所需费用由我公司承担。为确保图书编目加工质量，我公司的加工人员持有中文图书编目证；并且加工人员保持人员稳定(五名工作人员)，不随意换人。

采购部

岗位设置： 部长1人，采购员1人

● 采购员商位职责

8. 代表公司与采购人签订销售合同：

9. 根据客户需求，调整采购人所需订单；

10. 及时向出版社传递订单、订单附件、订单变更通知，并交由物流部门签收；

11. 根据订单编制、发放生产通知；

12. 负责合同的执行与协调工作，跟踪生产进度，向客户交付货物，并按规定收取货款；

13. 建立自己所负责客户的档案，并根据客户情况制定销售策略；

14. 负责客户关系的维护工作，及时、安善地处理客户意见和投诉等，对于出现的质量问题，及时通报给质管部和公司领导。

物流部

岗位设置： 部长1人，送货员4人

试用水印

● 物流部岗位职责

1. 严格按采购订单的要求催促出版社发货并对已到图书核对；

2. 跟踪物流进度，确保出版商按时交货，出现延误及时向采购部反馈；

3. 严格把握外协质量关，有特殊要求的环节应及时提醒，确保图书质量；

4. 及时办理图书入库手续；

5. 定期汇总供货数据，评价出版社的加工能力、交付准时率、质量。

6. 根据采购员通知，组织图书运输；

7. 根据发通清单清点搬卸图书，与采购人图书交接，；

8. 运送途中保证图书质量，根据图书特性采取防护播施，保证货物在运输中的安全

加工部

岗位设置： 部长1人，加工员5人

●加工部岗位职责

我公司加工岗位由徐沛沛全权负责，调度人员，安排工作，我公司加工人员都是经过我公司培训且具有编目加工证书。具体粗略安排如下，具体视实际情况而定：

试用水印

1. 由我公司加工人员徐沛沛负责协助验收图书并加盖馆藏章，要求盖印清晰、规范。

2. 由我公司加工人员石玉负责图书编目后的贴书标与透明胶工作，要求粘贴牢固、整齐、美观、一致，并负责编目室的安全和卫生工作。

3. 由我公司送货人员王石协助典藏人员进行中文图书的典藏、统计种册及打包、移送工作。

4. 由我公司董敏利等送货人员协助图书馆人员进行图书的领取、移送等工作。

5. 由我公司送货人员及加工人员协助图书馆人员的领取、拆封、盖章、清理工作。

6. 我公司送货人员及加工人员负责中外文图书的典藏、分类、图书上架整理、打包工作。

7. 我公司送货人员及加工人员负责协助学校及图书馆做好图书典藏上架工作。

8. 我公司送货人员及加工人员认真核对到书清单，对清单与实物不符者随时记录。我公司即使补缺。

试用水印

**现场服务措施**

**需求沟通：**与图书馆进行需求沟通，了解其具体要求和项目需求，确保服务方案符合实际需求。

**服务方案制定：**根据需求沟通的结果，制定符合图书馆需求的服务方案，包括服务内容、服务流程、服务周期和服务费用等。

**材料采购：**根据服务方案的要求，采购所需的材料和设备，保证服务质量。

**实施操作：**按照服务方案的要求进行相应的操作，如编目细则、加工要求、转换上架等要求的对接。

**质量检验：**对图书编目加工的结果进行质量检验，确保图书编目加工符合要求。

**交付验收：**完成所有加工任务后，进行交付验收，确保所有工作符合预期标准。

**数据分编：**根据图书的具体内容和分类规则，对图书进行数据分编，确保图书在图书馆中的分类和检索方便。

**现场与采购人对接加工的要求，**具体包含加盖馆藏章、粘贴条形码、贴书标这些详细工序的位置。

试用水印

**图书修补：**对于图书在使用过程中出现的损坏情况，进行修补处理，恢复图书的完整和美观

**图书馆现场服务：**提供图书馆现场服务，包括图书馆内部设备建设和操作培训等。

试用水印

## 4..人员配备

我公司针对本项目配备人员如下：

| 姓名 | 职务 | 职称 | 获取证书 |
|---|---|---|---|
| 王旭东 | 总经理 | 中级 | 《CALIS 中文图书综目业务培训》证书 |
| 董敏利 | 采购主管 | 中级 | 《CALIS 中文图书综目业务培训》证书 |
| 徐沛沛 | 编目主管 | 中级 | 《CALIS 中文图书综目业务培训》证书 |
| 何重阳 | 加工主管 | 中级 | 《CALIS 中文图书综目业务培训》证书 |
| 陈云 | 送货 | 中级 | 《CALIS 中文图书综目业务培训》证书 |
| 苑中臣 | 业务主管 | 中级 | 《中国机读目录格式》结业证书 |
| … | … | … | … |

我公司售后服务地点

| | |
|---|---|
| 详细通讯地址 | 河南省郑州市郑东新区平安大道 201 号 3 号楼 18 层 1811-1812 |
| 姓名 | 王旭东 |
| 职务 | 项目负责人 |
| 联系方式 | 18339293503 |
| 邮 政 编 码 | 450000 |
| 邮 箱 | 18339293503@163.com |

试用水印

本次采购所有加工都在我公司中进行，所需费用由我公司承担。为确保图书编目加工质量，我公司的加工人员持有中文图书编目证；并且加工人员保持人员稳定(四名工作人员)，不随意换人。

采购部

岗位设置： 部长1人，采购员1人

● 采购员商位职责

15. 代表公司与采购人签订销售合同：

王旭东

16. 根据客户需求，调整采购人所需订单；

17. 及时向出版社传递订单、订单附件、订单变更通知，并交由物流部门签收；

18. 根据订单编制、发放生产通知；

19. 负责合同的执行与协调工作，跟踪生产进度，向客户交付货物，并按规定收取货款；

20. 建立自己所负责客户的档案，并根据客户情况制定销售策略；

21. 负责客户关系的维护工作，及时、安善地处理客户意见和投诉等，对于出现的质量问题，及时通报给质管部和公司领导。

物流部

岗位设置： 部长1人，送货员4人

● 物流部岗位职责

1. 严格按采购订单的要求催促出版社发货并对已到图书核对；

2. 跟踪物流进度，确保出版商按时交货，出现延误及时向采购部反馈；

3. 严格把握外协质量关，有特殊要求的环节应及时提醒，确保图书质量；

4. 及时办理图书入库手续；

5. 定期汇总供货数据，评价出版社的加工能力、交付准时率、质量。

6. 根据采购员通知，组织图书运输；

7. 根据发通清单清点搬卸图书，与采购人图书交接，；

8. 运送途中保证图书质量，根据图书特点采取防护播施，保证货物在运输中的安全

试用水印

加工部

岗位设置： 部长1人，加工员5人

●加工部岗位职责

我公司加工岗位由徐沛沛全权负责，调度人员，安排工作，我公司加工人员都是经过我公司培训且具有编目加工证书。具体粗略安排如下，具体视实际情况而定：

1. 由我公司加工人员徐沛沛负责协助验收图书并加盖馆藏章，要求盖印清晰、规范。

2. 由我公司加工人员石玉负责图书编目后的贴书标与透明胶工作，要求粘贴牢固、整齐、美观、一致，并负责编目室的安全和卫生工作。

3. 由我公司送货人员王石协助典藏人员进行中文图书的典藏、统计种册及打包、移送工作。

4. 由我公司董敏利等送货人员协助图书馆人员进行图书的领取、移送等工作。

5. 由我公司送货人员及加工人员协助图书馆人员的领取、拆封、盖章、清理工作。

6. 我公司送货人员及加工人员负责中外文图书的典藏、分类、图书上架整理、打包工作。

7. 我公司送货人员及加工人员负责协助学校及图书馆做好图书典藏上架工作。

8. 我公司送货人员及加工人员认真核对到书清单，对清单与实物不符者随时记录。我公司即使补缺。

试用水印

**5..对出现质量问题图书处置措施**

1）质保期内，自接到用户报修时起即时电话响应，4 小时内现场响应并解决问题。

2）我公司承诺提供每月至少两次客户回访服务，并解答相关技术问题。了解客户的需求，如有需要免费上门服务（人力+配件）随时为采购人提供更加完善的服务。

3）我公司保证，就我公司原因造成的标签粘贴不符合要求及标签写入信息内容错误，漏写等，我公司将尽快采取多种方式进行补救，补救时所产生的费用由我公司负责承担。

**退（换）书**

我公司将按照采购方要求保质、保量、按时完成合同要求的所有内容，并做到无条件免费及时处理有质量问题的图书。质保期内若所供图书出现有非人为的质量问题，无论加工与否，我公司都将免费予以更换：

1、采购方在收到图书后，若出现因出版社原因出现开胶、散页、倒装、缺页、污损等有质量问题的图书，无论加工与否，我公司保证无条件及时退换。

2、在加工及验收图书的过程中，如发现因出版信息、预定信息不完整造成的不适合采购方图书馆收藏，及其他原因造成重订、错订

试用水印

等问题，我公司保证无条件退货。

3、因包装或运输过程造成的图书质量问题或损失，我公司负责退换。

4、若出现部分书籍采购方认为不符合要求，我们将无条件及时退换问题图书，所退换图书按采购方要求。

5、采购方收到图书验收后，若发现所送图书出现数量差错或定价不符，我公司将无条件负责调换。

6、如出现下列情况之一，或影响阅读的状况，我公司及时进行退换货，并承担采购方损失。

图文不清、缺页、倒页、字号不一致、开胶现象、页面不整齐、缺附件等质量不合格的图书。

图书内容为中小学学生用书、课外读物、练习本之类的图书。

图书装订散装试卷类的图书。

其它不符合采购方图书馆收藏的图书。

7、我公司收到质量问题信息即时响应，及时解决问题。图书验收完毕，如采购方发现有不符合采购方要求的图书，我公司将无条件免费退换。

试用水印

**我公司以“追求完美品质，提供满意服务”为质量宗旨； 我公司提供图书均符合国家标准和行业标准以及企业标准；** 我公司所提供设备质量保证如下：

（1）我公司提供产品在质保期内，若由于是我公司编目、加工、材料和质量等缺陷引起的问题，由我公司全部承担责任；

（2）我公司产品在质保期内，若因非人为因素（不可抗力因素除外）造设备损坏，则由我公司负责设备维修的一切事宜，直到用户满意为止；质保期外， 我公司负责免费维修，以确保采购方能连续正常使用；质保期内，若我公司没有按照合同要求响应维修时间，采购方采取了弥补措施，则费用由我公司承担；

（3） 质保期内，如果发现图书的质量、规格与合同不符，或者有漏页、缺页、破页、印刷字迹不清等情况（遭人为破坏因素除外），我公司免费更换并负责来回运费；

（4）我公司保证所供图书是全新正版的，并完全符合招标文件规定的质量、规格要求；如遇版权纠纷，所造成的一切责任及经济损失均由我公司负责；

（5）其它货物售后服务要求：所投图书**免费终身质保**。质保期外所有免费保修。

（6）质保期内，我公司自接到用户报修后，1 小时内响应，4 小

试用水印

时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题要提供备用图书服务、直到原货物修复（特殊情况另行商议）。

试用水印